

## **PENGARUH PENERAPAN DIGITAL PAYMENT, CASH PAYMENT, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KOTA MATARAM**

**Ni Luh Putu Cening Arsa<sup>1</sup>, Siti Sriningsih<sup>2</sup>, Ali Akbar Hidayat<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Mataram

Corresponding Author: arsaning925@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digital payment, cash payment, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 responden wajib pajak PBB yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak EViews 12. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digital payment berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga kemudahan akses pembayaran digital terbukti meningkatkan kepatuhan. Variabel cash payment tidak berpengaruh, yang mengindikasikan bahwa pembayaran tunai tidak memberikan kontribusi berarti terhadap peningkatan kepatuhan. Sementara itu, sanksi pajak menunjukkan tidak berpengaruh pada taraf signifikansi 5%. Nilai R-squared sebesar 0,1524 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara simultan mampu menjelaskan 15,24% variasi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan implementasi digital payment merupakan strategi yang lebih efektif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Mataram.

**Kata kunci:** Cash Payment; Digital Payment; Kepatuhan Wajib Pajak Sanksi Pajak

### **1. PENDAHULUAN**

Pajak merupakan instrumen fiskal penting yang berfungsi mendukung pembangunan nasional dan peningkatan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), pajak merupakan kontribusi wajib masyarakat kepada negara berdasarkan undang-undang tanpa imbalan langsung dan digunakan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat (Indonesia, 2022). Dalam konteks desentralisasi fiskal, pajak daerah menjadi komponen utama pendapatan asli daerah (PAD) yang digunakan untuk mendanai penyelenggaraan pemerintahan daerah (Ismail, 2024). Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi signifikan terhadap PAD adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai kemudahan pembayaran, tingkat kepatuhan wajib pajak di berbagai daerah termasuk Kota Mataram masih belum optimal. Realisasi penerimaan PBB-P2 sering kali tercapai, namun kecenderungan pembayaran menjelang jatuh tempo menunjukkan bahwa kepatuhan belum bersifat sukarela

(*voluntary compliance*), melainkan bersifat administratif (*forced compliance*) karena dorongan sanksi, penagihan, atau rutinitas tahunan (Kolatung, 2021). Fenomena tersebut sejalan dengan *Theory of Tax Compliance* yang menjelaskan bahwa wajib pajak memutuskan untuk patuh berdasarkan persepsi risiko, kemudahan pembayaran, dan penegakan regulasi (Allingham, MG dan Sandmo, 1972).

Perkembangan zaman dan penggunaan teknologi sudah semakin maju, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang tidak bisa menolak jika sudah memasuki era revolusi industri 4.0, pada fase ini ditandai dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih yang digunakan diberbagai sektor. Hal ini digunakan untuk mengefisienkan waktu produksi, kurangnya tenaga kerja yang dan meminimumkan biaya produksi yang dikeluarkan, sehingga akan diperoleh keuntungan maksimal (Salmah et al., 2021).

Transformasi digital dalam tata kelola perpajakan daerah menjadi salah satu strategi yang terus dikembangkan oleh pemerintah. *Digital payment* dianggap dapat mempercepat transaksi, meningkatkan transparansi, dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja (Putri et al., 2025). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa *digital payment* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena meningkatkan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan kebermanfaatan (*perceived usefulness*) sebagaimana dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) (Agustin, 2024; Alfina Fausia, Amran, 2025; Masyhur, 2023). Namun, temuan berbeda disampaikan oleh Junita & Segarawasesa (2023) yang menunjukkan bahwa *digital payment* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena rendahnya literasi digital dan keterbatasan akses teknologi. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya *research gap* secara empiris.

Selain *digital payment*, metode pembayaran tunai (*cash payment*) masih digunakan oleh sebagian wajib pajak, khususnya kelompok usia lanjut dan warga dengan akses teknologi terbatas. Namun, bukti empiris terkait pengaruh *cash payment* terhadap kepatuhan masih sangat terbatas dan beragam. Beberapa penelitian menunjukkan *cash payment* tidak berpengaruh karena dinilai tidak praktis dibanding *digital payment* (Laila, 2023), sementara penelitian lain menunjukkan *cash payment* tetap relevan karena memberikan rasa aman dan interaksi langsung dengan petugas (Fahimah & Harsono, 2023). Kondisi ini menunjukkan adanya gap metodologis karena variabel *cash payment* jarang dianalisis dalam konteks PBB-P2.

Faktor lain yang turut memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah keberadaan sanksi pajak. Berdasarkan *Deterrence Theory*, wajib pajak akan cenderung patuh apabila terdapat sanksi yang tegas dan risiko pemeriksaan yang jelas (Allingham & Sandmo, 1972). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Herlita et al., 2025; Santoso & Djati, 2022). Namun, hasil berbeda ditemukan oleh Hantono & Sian turi, (2021) yang menyatakan bahwa sanksi tidak berpengaruh signifikan karena kurangnya sosialisasi dan inkonsistensi implementasi di lapangan. Kondisi ini menunjukkan adanya gap teori dan implementasi yang perlu diuji lebih lanjut. Berdasarkan uraian fenomena, teori, dan hasil penelitian sebelumnya, terdapat ketidakkonsistenan

temuan empiris dan kurangnya penelitian yang secara simultan menguji *digital payment*, *cash payment*, dan sanksi pajak dalam konteks PBB-P2 khususnya di Kota Mataram. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *digital payment*, *cash payment*, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2 di Kota Mataram.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam memperkuat literatur terkait perilaku kepatuhan pajak berbasis pemanfaatan teknologi, perilaku transaksi pembayaran, dan efektivitas penegakan hukum perpajakan daerah. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi rekomendasi empiris bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi digitalisasi layanan perpajakan yang efektif, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta penerapan kebijakan perpajakan yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel *digital payment*, *cash payment*, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Mataram. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak PBB di Kota Mataram, dan sampel berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert. Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei menggunakan Google Form agar lebih efektif, mudah dijangkau, dan memberikan fleksibilitas kepada responden saat mengisi kuesioner. Instrumen penelitian diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan software EViews 12 untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebelum melakukan regresi, penelitian ini juga melalui proses uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Selanjutnya pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, serta analisis koefisien determinasi untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel secara parsial maupun simultan.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Analisis Data**

#### **Uji Instrumen Penelitian**

#### **Uji Validitas**

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas menggunakan kuesioner dalam

memperkirakan apakah informasi yang Diperoleh selepas penelitian sah atau tidak. Jika nilai r hitung > r tabel maka data yang digunakan valid atau sebaliknya (Amananti, 2024).

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	No Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Digital Payment	Kemudahan akses	1	0.6167	(>) 0.195	Valid
		2	0.6576	(>) 0.195	Valid
	Kecepatan transaksi	3	0.6766	(>) 0.195	Valid
		4	0.7107	(>) 0.195	Valid
	Keamanan transaksi	5	0.6844	(>) 0.195	Valid
		6	0.6853	(>) 0.195	Valid
	Ketersediaan kanal	7	0.5788	(>) 0.195	Valid
		8	0.6498	(>) 0.195	Valid
Cash Payment	Kemudahan Lokasi Pembayaran	1	0.6145	(>) 0.195	Valid
		2	0.6878	(>) 0.195	Valid
	Kecepatan Pelayanan	3	0.7345	(>) 0.195	Valid
		4	0.7809	(>) 0.195	Valid
	Kenyamanan biaya	5	0.7327	(>) 0.195	Valid
		6	0.6476	(>) 0.195	Valid
	Kepercayaan terhadap petugas	7	0.6371	(>) 0.195	Valid
		8	0.6876	(>) 0.195	Valid
Sanksi Pajak	Pengetahuan tentang sanksi	1	0.6766	(>) 0.195	Valid
		2	0.6920	(>) 0.195	Valid
	Ketegasan dan keadilan sanksi	3	0.6488	(>) 0.195	Valid
		4	0.6968	(>) 0.195	Valid
	Efek jera	5	0.7193	(>) 0.195	Valid
		6	0.7196	(>) 0.195	Valid
	Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak	7	0.5700	(>) 0.195	Valid
		8	0.5338	(>) 0.195	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Pembayaran Tepat Waktu	1	0.6119	(>) 0.195	Valid
		2	0.6459	(>) 0.195	Valid
	Kepatuhan Terhadap Jumlah Pajak	3	0.6865	(>) 0.195	Valid
		4	0.6735	(>) 0.195	Valid
	Kesadaran Kewajiban	5	0.5419	(>) 0.195	Valid
		6	0.5379	(>) 0.195	Valid
	Ketaatan Administratif	7	0.6397	(>) 0.195	Valid
		8	0.5149	(>) 0.195	Valid

*Sumber: Pengolahan Data Primer, 2025*

Tabel diatas menunjukkan 32 butir pernyataan pada angket yang telah diuji, kemudian dibandingkan dengan angka pada r tabel. Setelah dibandingkan dengan angka pada r tabel, diperoleh bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid.

## Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur adalah ketetapan alat tersebut dalam mengukur apa yang diukurnya. Artinya, dimana alat ukur tersebut digunakan akan memberikan hasil ukur yang sama. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran kuesioner ketika digunakan beberapa kali, pengujian ini dilakukan dengan Alfa Cronbach. Apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60, maka variabel diakui reliabel atau kebalikannya (Ghozali, 2013).

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
Digital Payment	0.813	0.6	Reliabel
Cash Payment	0.863	0.6	Reliabel
Sanksi Pajak	0.813	0.6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.749	0.6	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2025

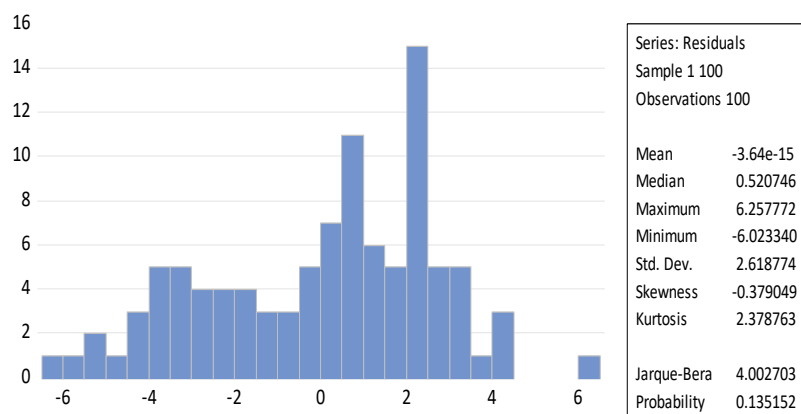
Tabel di atas, menunjukkan tingkat nilai dari masing-masing variabel dengan Cronbach Alpha > 0,6. Seperti pada variabel Digital Payment terdapat nilai Cronbach Alpha sebesar 0.813, variabel Cash Payment terdapat nilai Cronbach Alpha sebesar 0.863, Sanksi Pajak terdapat nilai Cronbach Alpha sebesar 0.813 dan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak terdapat nilai Cronbach Alpha sebesar 0.749. Maka, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah uji untuk mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal atau tidak normal, sehingga pemilihan statistik dapat dilakukan dengan tepat. Adapun uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode Uji Jarque-Bera yang dapat diketahui dengan membandingkan nilai Jarque-Bera dan nilai Chi-Square tabel (Hidayat, 2014).

**Grafik 1 Hasil Uji Normalitas**



*Sumber: Pengolahan Data Eviews 12*

Berdasarkan tabel hasil pengujian diatas dengan menggunakan program Eviews 12, diperoleh probability JB sebesar  $0.135152 > 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal dan telah memenuhi Uji Normalitas.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Pengujian ini dapat diketahui dengan melihat nilai toleransi dan nilai variance inflasi faktor (VIF) (Ghozali, 2016).

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variable	Coefficient Variance	Uncentered VIF	Centered VIF
C	14.76241	208.7359	NA
X1	0.007942	144.3834	1.184253
X2	0.005883	108.4525	1.124120
X3	0.007472	135.3773	1.173865

*Sumber: Pengolahan Data Eviews 12*

Berdasarkan tabel hasil pengujian diatas dengan menggunakan program Eviews 12, menunjukkan bahwa nilai VIF variabel X1 sebesar  $1.184253 < 10$ , nilai VIF variabel X2 sebesar  $1.124120 < 10$ , dan nilai VIF variabel X3 sebesar  $1.173865 < 10$ , maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinieritas atau lolos uji multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians maupun residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2016).

**Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

F-statistic	1.281493	Prob. F(3,96)	0.2852
Obs*R-squared	3.850467	Prob. Chi-Square(3)	0.2781
Scaled explained SS	2.446333	Prob. Chi-Square(3)	0.4851

*Sumber: Pengolahan Data Eviews 12*

Berdasarkan tabel hasil pengujian diatas dengan menggunakan program Eviews 12, diketahui Nilai Probability Obs\*R-squared memiliki nilai sebesar  $0.2781 > 0.05$  maka bisa disimpulkan bahwa data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas atau asumsi uji heteroskedastisitas sudah terpenuhi.

### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada

periode t-1 (sebelumnya). Dasar pengambilan keputusan uji ini berdasarkan nilai p value. Jika Uji Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test dengan signifikansi > 0,05 maka model regresi tidak terdapat masalah autokorelasi. Jika hasil Uji Breusch-Godfrey Serial Correlation LM. Test dengan signifikansi < 0.05 maka model regresi masih terdapat masalah autokorelasi. Nilai bernilai diatas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah autokorelasi pada model regresi (Kansil et al., 2024).

**Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi**

F-statistic	0.618414	Prob. F(2,94)	0.5410
Obs*R-squared	1.298687	Prob. Chi-Square(2)	0.5224

*Sumber: Pengolahan Data Eviews 12*

Berdasarkan tabel hasil pengujian diatas dengan menggunakan program Eviews 12, diperoleh nilai Probabilitas Obs\*R<sup>2</sup> pada metode Breusch-Godfrey sebesar 0.5224 lebih besar dari alpha 5% (0.5224 > 0.05) maka tidak terjadi gejala autokorelasi atau asumsi uji autokorelasi sudah terpenuhi.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	22.95268	3.842188	5.973857	0.0000
X1	0.259273	0.089117	2.909358	0.0045
X2	-0.047198	0.076701	-0.615351	0.5398
X3	0.163974	0.086442	1.896927	0.0608

*Sumber: Pengolahan Data Eviews 12*

$$Y = 22.95268 + 0.259273 \cdot X1 - 0.047198 \cdot X2 + 0.163974 \cdot X3$$

Dari hasil analisis regresi linier berganda, jumlah nilai konstanta regresi sebesar 3,227, yang berarti jika variabel *digital payment*, *cash payment*, dan sanksi pajak bernilai 0 (nol) maka kepatuhan wajib pajak di Kota Mataram sebesar 22,95. Nilai koefisien regresi variabel *digital payment* sebesar 0,26, yang berarti kapan variabel *digital payment* naik sejumlah satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak di Kota Mataram akan naik sebesar 0,26 satuan. Nilai koefisien regresi variabel *cash payment* ialah – 0,05, yakni kapan variabel *cash payment* naik satu satuan sementara nilai-nilai yang lain tetap maka kepatuhan wajib pajak di Kota Mataram akan menjadi turun sebesar 0,05. Nilai koefisien regresi variabel sanksi pajak sebesar 0,16, yang berarti kapan variabel sanksi pajak naik sejumlah satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak di Kota Mataram akan naik sebesar 0,16 satuan.

## Uji Hipotesis

### Uji Parsial (Uji T)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut (Ghozali, 2013):

1. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka variabel bebas terhadap variabel terikat tidak berpengaruh dan tidak signifikan.
2. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka variabel bebas terhadap variabel terikat berpengaruh dan signifikan.

**Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	22.95268	3.842188	5.973857	0.0000
X1	0.259273	0.089117	2.909358	0.0045
X2	-0.047198	0.076701	-0.615351	0.5398
X3	0.163974	0.086442	1.896927	0.0608

Sumber: Pengolahan Data Eviews 12

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi variabel *digital payment* sebanyak  $0,0045 < 0,05$ , artinya variabel *digital payment* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi variabel *cash payment* sebanyak  $0,5398 > 0,05$ , maknanya variabel *cash payment* secara parsial tidak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi variabel sanksi pajak sebanyak  $0,0608 > 0,05$ , maknanya variabel sanksi pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Uji Simultan (Uji F)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel yang digunakan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan uji F sebagai berikut (Ghozali, 2013) :

1. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$  maka variabel bebas terhadap variabel terikat tidak berpengaruh dan tidak signifikan.
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  maka variabel bebas terhadap variabel terikat terdapat pengaruh dan signifikan.

**Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

R-squared	0.152427
Adjusted R-squared	0.125940
S.E. of regression	2.659378
Sum squared resid	678.9399
Log likelihood	-237.6620
F-statistic	5.754860
Prob(F-statistic)	0.001157

*Sumber: Pengolahan Data Eviews 12*

Berdasarkan tabel hasil pengujian diatas, diperoleh nilai Probabilitas (F-Statistic) sebesar  $0.001157 < 0.05$ , maka bisa ditarik kesimpulan bahwa Variabel Independen (X) yaitu *Digital Payment*, *Cash Payment*, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan secara simultan (bersamaan) terhadap Variabel Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut (Sehanguaung et al., 2023) koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) adalah untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi menunjukkan kontribusi variabel bebas terhadap variabel terkait, di mana digambarkan dengan presentase. Hasil estimasi regresi linier berganda, nilai R-Squared ( $R^2$ ) sebesar 0.152427. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel *Digital Payment*, *Cash Payment*, dan Sanksi Pajak mampu menjelaskan variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 15,24%, sedangkan sisanya yaitu 87,76% dijelaskan oleh variabel lain.

### **Pembahasan**

Berikut ini merupakan hasil pengujian probabilitas Digital Payment, Cash Payment, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Mataram yang menunjukkan bahwa.

#### **a) Pengaruh Digital Payment Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Mataram**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penerapan digital payment berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Mataram. Hal ini berarti semakin baik penerapan sistem pembayaran digital yang disediakan oleh Pemerintah Kota Mataram, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban PBB juga semakin meningkat.

Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi layanan pajak melalui digitalisasi pembayaran seperti penggunaan aplikasi Qris, transfer melalui bank dan kanal digital lainnya telah memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta kenyamanan bagi

masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Menurut laporan Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Mataram tahun 2024, jumlah wajib pajak yang memanfaatkan kanal pembayaran digital meningkat signifikan dibandingkan dengan pembayaran manual, yang menunjukkan adanya pergeseran perilaku masyarakat menuju sistem pembayaran yang lebih modern dan praktis.

Selain itu, penggunaan digital payment membantu mengurangi potensi keterlambatan dan kesalahan administrasi yang kerap terjadi pada sistem pembayaran konvensional. Kemudahan akses pembayaran kapan saja dan di mana saja meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar tepat waktu. Dengan demikian, sistem digital berperan sebagai faktor pendukung utama dalam peningkatan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) di kalangan wajib pajak PBB.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Sari & Dwi (2023) yang menemukan bahwa penerapan sistem pembayaran digital berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak daerah di Surabaya. Penelitian serupa oleh Fitriani & Rahayu (2022) juga menunjukkan bahwa digitalisasi pajak mampu meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi beban administratif wajib pajak, sehingga berimplikasi positif terhadap peningkatan kepatuhan.

Dengan demikian, penerapan digital payment di Kota Mataram dapat dikatakan telah menjadi strategi efektif pemerintah daerah dalam mendukung optimalisasi penerimaan PBB dan meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat. Peningkatan ini tidak hanya disebabkan oleh faktor kemudahan teknologi, tetapi juga oleh kepercayaan masyarakat terhadap transparansi sistem pembayaran digital yang dianggap lebih akuntabel dan bebas dari kesalahan pencatatan.

Secara keseluruhan, hasil ini memperkuat pandangan bahwa transformasi digital dalam pelayanan pajak merupakan bagian penting dari reformasi perpajakan daerah. Implementasi digital payment tidak hanya mempercepat proses transaksi dan pelaporan, tetapi juga mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

#### **b) Pengaruh Cash Payment Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Mataram**

Berdasarkan hasil analisis regresi, diketahui bahwa variabel *cash payment* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Mataram. Hal ini menunjukkan bahwa metode pembayaran tunai tidak secara nyata meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Dengan kata lain, meskipun fasilitas pembayaran tunai masih disediakan, keberadaannya tidak lagi menjadi faktor utama yang mendorong wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban PBB.

Salah satu penyebab utama dari hasil ini adalah menurunnya minat masyarakat terhadap pembayaran secara tunai seiring dengan meningkatnya pembayaran digital

yang lebih praktis dan efisien. Sistem pembayaran tunai dinilai kurang efektif karena memerlukan waktu lebih lama, terbatas pada jam kerja kantor, serta mengharuskan wajib pajak datang langsung ke loket pembayaran atau kantor kelurahan. Hal ini sering menimbulkan ketidaknyamanan, terutama bagi wajib pajak yang memiliki kesibukan atau tinggal jauh dari lokasi pembayaran.

Selain itu, pembayaran secara tunai berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan atau keterlambatan dalam proses administrasi. Beberapa wajib pajak juga merasa enggan datang ke lokasi pembayaran karena antrean panjang dan proses manual yang tidak efisien. Kondisi ini menyebabkan sebagian wajib pajak menunda pembayaran, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya kepatuhan pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Putri dan Haryono (2022) yang menyatakan bahwa pembayaran pajak secara tunai tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena dianggap kurang praktis dan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Penelitian Pradana (2023) juga menunjukkan bahwa metode manual (*cash*) cenderung menurunkan motivasi pembayaran tepat waktu dibandingkan metode digital. Hal ini mengindikasikan bahwa *cash payment* semakin ditinggalkan oleh masyarakat dan hanya digunakan oleh segmen wajib pajak tertentu, seperti kelompok usia lanjut atau wajib pajak di wilayah yang akses internetnya terbatas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *cash payment* tidak lagi menjadi faktor penentu dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kota Mataram. Ketergantungan terhadap pembayaran tunai bahkan dapat menurunkan efektivitas penerimaan pajak daerah jika tidak diimbangi dengan sistem pelayanan modern yang lebih mudah diakses. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus memperluas sosialisasi dan literasi digital kepada masyarakat agar seluruh wajib pajak dapat beradaptasi dengan sistem pembayaran non-tunai yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

### **c) Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Mataram**

Berdasarkan hasil analisis regresi, variabel sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Mataram. Hasil ini mengindikasikan bahwa penerapan sanksi pajak belum mampu mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Artinya, keberadaan sanksi yang ditetapkan oleh pemerintah daerah belum memberikan efek jera atau motivasi yang cukup kuat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Fenomena ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, tingkat penegakan sanksi pajak di lapangan yang masih rendah. Meskipun aturan mengenai denda keterlambatan pembayaran PBB telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pajak Daerah, namun pelaksanaannya belum

dilakukan secara konsisten. Banyak wajib pajak yang menunggak tidak langsung dikenai sanksi atau penagihan aktif, sehingga menimbulkan persepsi bahwa pelanggaran tidak akan menimbulkan konsekuensi serius.

Kedua, kurangnya sosialisasi mengenai jenis dan besaran sanksi juga menjadi faktor penting. Sebagian wajib pajak tidak mengetahui secara jelas ketentuan denda, bunga, atau konsekuensi administratif yang akan diterima apabila terlambat membayar. Akibatnya, sanksi kehilangan fungsi edukatif dan preventifnya. Menurut data BKD Kota Mataram tahun 2024, masih terdapat sejumlah besar wajib pajak yang menunggak atau membayar di luar batas waktu yang ditentukan, terutama di wilayah Kecamatan Sandubaya dan Sekarbela, yang menunjukkan lemahnya kesadaran serta pemahaman terhadap konsekuensi sanksi pajak.

Ketiga, faktor ekonomi dan persepsi masyarakat juga berpengaruh. Beberapa wajib pajak menganggap bahwa nominal denda atau sanksi PBB relatif kecil dan tidak memberatkan, sehingga tidak menjadi alasan kuat untuk membayar tepat waktu. Selain itu, sebagian masyarakat masih memandang pajak sebagai beban, bukan sebagai kewajiban moral untuk mendukung pembangunan daerah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suharto dan Lestari (2023) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak daerah karena penerapannya yang tidak tegas dan tidak diikuti oleh peningkatan kesadaran pajak. Penelitian Rini dan Fadli (2022) juga menunjukkan bahwa efek jera dari sanksi pajak akan muncul hanya jika disertai pengawasan aktif dan sosialisasi yang berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak di Kota Mataram belum efektif sebagai instrumen pengendalian kepatuhan wajib pajak. Ketidakefektifan tersebut bukan semata-mata karena besaran dendanya kecil, tetapi lebih pada aspek implementasi, penegakan, dan pemahaman masyarakat terhadap fungsi sanksi itu sendiri. Pemerintah daerah perlu melakukan evaluasi terhadap kebijakan sanksi dengan menekankan dua hal utama pertama peningkatan sosialisasi mengenai ketentuan sanksi dan batas waktu pembayaran, serta penegakan hukum yang konsisten agar tercipta rasa keadilan dan kepastian bagi seluruh wajib pajak.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis penelitian, dapat disimpulkan bahwa digital payment berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Mataram, yang menunjukkan bahwa kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas sistem pembayaran digital mampu mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran PBB. Sebaliknya, cash payment dan sanksi pajak secara parsial tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, secara simultan digital payment, cash payment, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Mataram, yang berarti ketiga variabel tersebut secara bersama-sama tetap berperan dalam membentuk tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan daerah.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan kepada Pemerintah Kota Mataram melalui Badan Keuangan Daerah untuk terus meningkatkan dan memperluas penerapan sistem digital payment disertai penguatan sosialisasi dan literasi digital agar seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang memiliki keterbatasan akses internet, dapat memanfaatkan layanan secara optimal. Layanan pembayaran tunai tetap perlu disediakan bagi kelompok tertentu dengan sistem administrasi yang terintegrasi secara digital untuk menjaga akurasi dan transparansi data. Selain itu, penerapan sanksi pajak perlu dilakukan secara lebih tegas, konsisten, dan transparan agar memiliki efek pendorong terhadap kedisiplinan wajib pajak. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel seperti kesadaran pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan tingkat kepercayaan kepada pemerintah, serta memperluas cakupan wilayah penelitian atau menggunakan pendekatan mixed methods agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan relevan dengan dinamika transformasi digital dalam sistem perpajakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustin. (2024). Pengaruh penerapan digital payment terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan di kota tangerang. In *Skripsi*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/79488>
- Alfina Fausia, Amran, M. (2025). *PENGARUH PENERAPAN DIGITAL PAYMENT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PEMBAYARAN PBB DI DESA GARING KABUPATEN GOWA*. 6(2), 29–39.
- Allingham, MG dan Sandmo, A. (1972). *Penghindaran Pajak Penghasilan: Sebuah Analisis Teoretis*. *Jurnal Ekonomi Publik*, 1, 323-338. <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1912978>
- Amalina Fatika Putri, Fadjar Harimurti, & Aris Eddy Sarwono. (2025). Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (Studi Kasus pada UMKM di Surakarta). *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 5(1), 151–157. <https://doi.org/10.51903/jupea.v5i1.4613>
- Amananti, W. (2024). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KELURAHAN TONROKASSI TIMUR KECAMATAN TAMALATEA KABUPATEN JENEPONTO* (Vol. 4, Issue 02).
- Fahimah, H. M., & Harsono, M. (2023). Literature Review of The Evolution of Payment System Paradigms: From Cash to Cashless with Digital Payment. *Social, Humanities, and Educational Studies (SHES): Conference Series*, 6(3), 11–18.

<https://doi.org/10.20961/shes.v6i3.81553>

- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*  
[https://www.researchgate.net/publication/301199668\\_Aplikasi\\_Analisis\\_Multivariate\\_SPSS\\_23](https://www.researchgate.net/publication/301199668_Aplikasi_Analisis_Multivariate_SPSS_23)
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis dengan program SPSS. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 11(1), 432–439.*
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.*  
<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/>
- Hantono, H., & Sianturi, R. F. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak pada UMKM yang ada di Kota Medan. *Jurnal Audit Dan Perpajakan (JAP), 1(1), 27–40.* <https://doi.org/10.47709/jap.v1i1.1176>
- Herlita, P., Hayat, N., & Zakariah, I. (2025). *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi Pengaruh Sanksi Pajak , Kesadaran dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. 8(2), 548–561.*
- Hidayat, A. (2014). *Uji Jarque Bera.*
- Indonesia, P. P. (2022). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. *Direktur Jenderal Pajak, 19(19), 19.*
- Ismail, F. (2024). *Pengertian Pajak Daerah.* <https://opini.kemenkeu.go.id/article/read/pajak-pusat-dan-pajak-daerah-emang-beda>
- Junita, C., & Segarawasesa, F. S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Kabupaten Purworejo. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(8), 1–15.*
- Kansil, F. T., Kumenaung, A. G., & Siwu, H. F. D. (2024). Pengaruh Jumlah Penduduk, Tingkat Pengangguran Terbuka Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Tingkat Kemiskinan Di Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, 24(6), 99–111.* <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/article/view/58094/47648>
- Kolatung, J. F. (2021). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 9(2), 1006–1014.*
- Masyhur, H. (2023). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis, 4(1), 134–161.*  
<https://doi.org/10.17509/jimb.v4i1.983>
- Salmah, E., Fadliyanti, L., Sriningsih, S., Ekonomi, F., Bisnis, D., Mataram, U., & Kunci, K. (2021). *Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial Instagram Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. 3(2), 137–147.*

Santoso, F. I., & Djati, K. (2022). Pengaruh Insentif, Sanksi, Pembayaran Online dan Pembinaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada PBB Pedesaan dan Perkotaan Kabupaten Tangerang). *JAST Journal of Accounting Science and Technology*, 2(2), 95–105. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/JAST/article/view/6567>

Sehangunaung, G. A., Mandey, S. L., & Roring, F. (2023). Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Lazada Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(3), 1–11. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>